附件 A

個案摘要

投訴醫院管理局轄下廣華醫院普通科門診部的病人紀錄檢索系統欠缺效率及效用

一九九五年八月三十一日，投訴人到廣華醫院普通科門診部求診。由於他沒有攜帶覆診咭，所以便要求門診部職員翻查檔案，檢索其醫療紀錄。他認為要檢索有關紀錄，應不會有太大困難，因為他剛在數天前才到過該門診部就診。可是，門診部職員卻無法找到他的紀錄，而當值護士亦聲稱沒有投訴人所說較早前的就診紀錄。結果，門診部另發一張覆診咭給他。投訴人擔心當值醫生診症時，會因為門診部未能找出原來的醫療紀錄，而不能參考其病歷作出診斷。

2. 當值醫生在一九九五年八月三十一日及投訴人先前一次就診時，均開處有同一種藥物給投訴人。第一次就診時，投訴人從門診部藥房取得藥物，但第二次取藥時，藥房職員卻向他表示，由於他不是醫院管理局的僱員，所以不會供應該種藥物給他。投訴人不滿這種厚此薄彼的對待，遂向本署投訴廣華醫院普通科門診部的病人紀錄檢索系統欠缺效率及效用，以及該醫院用作解釋為何無法供應藥物時所給予的理由有欠情理。

調查結果及觀察所得

3. 關於第一點投訴，本署調查及觀察所得的結果如下：

(a) 廣華醫院普通科門診部利用人手保存病人紀錄，把病人紀錄分為常用和不常用兩類，依照編號順序排列，而不常用的檔案則分開存放。該醫院並沒有根據病人所患的病症性質把紀錄再分類，而病人紀錄亦不能以病人姓名或身分証號碼來檢索。截至一九九六年一月為止，門診部紀錄室存有約 181,000 個常用的檔案。

(b) 根據本署所得資料，投訴人向門診部登記處職員表示較早前曾於一九九五年八月二十五日到該處就診，似乎是說錯了日期，正確日期應為一九九五年八月二十三日。由於病人紀錄是依照編號順序排列，而且投訴人當時未能記起及說出覆診咭的編號，故此門診部的職員便無法找到投訴人的醫療紀錄。

(c) 雖然投訴人獲門診部發給另一覆診咭，以便掛號及就診，但是投訴人在接受診治時，卻沒有病歷可供醫生參考。

4. 從上文所述情況，本署找不到任何證據，以支持投訴人指稱廣華醫院普通科門診部的病人紀錄檢索系統欠缺效率的說法。不過，衛生署轄下普通科門診部卻可以利用病人的身分證號碼檢索紀錄，相比之下，廣華醫院檢索系統的效用便顯然值得商榷。醫院管理局經證實，倘若病人遺失覆診咭而又不能記起覆診咭編號，該局轄下普通科門診部便不能找到病人的紀錄，而有關病歷便或會從此無法尋找。換言之，當有關病人求診時，便再沒有病歷可供醫生參考，而某些紀錄可能載有病人多年來的病歷。雖然在這宗個案中，門診部登記處人員已依照既定程序，為投訴人另開一份紀錄，行事並無過錯，但是制度本身卻肯定有改善的餘地。基於上述情況，本署認為這點投訴是部分成立。

5. 關於第二點投訴，本署調查結果及觀察所得的結果如下：

(a) 該種藥物相當昂貴，普通科門診部病人是不會獲供應該種藥，這點從廣華醫院沒有把該藥列入普通科門診部的藥典(一九九二年版)內，已可得見。衛生署轄下各普通科門診部，也同樣不會為病人提供該種藥物。

(b) 投訴人第一次就診時，由於主診醫生錯誤地開處一種並未列入普通科門診部藥典內的藥物給他，加上藥房人員未有察覺投訴人只是普通科門診部病人，於是便把藥配了給他。投訴人第二次求診時，當值醫生再開同樣的藥給他，而他亦自然以為藥房會像上次一樣配藥給他。

(c) 沒有證據顯示，投訴人第二次就診時，廣華醫院方面曾向他承認，上次把該種藥配給他，是院方出錯所致。另一方面，當值醫生其實是清楚知道主診醫生不應開處該種藥物給普通科門診部病人，而藥房亦不會把該藥配給投訴人。可是，當值醫生卻沒有遵照廣華醫院所擬定有關為普通科門診部病人開處藥方的指引行事，依然把藥開給投訴人。他之所以這樣做，似乎是為了避免發生糾紛，但結果卻引致後來在藥房發生爭執事件，而投訴人更向本署提出投訴。

(d) 廣華醫院的藥劑師若發現醫生為病人開處一些普通科門診部病人不會獲供應的藥物時，通常會詢問病人是否廣華醫院的職員，因為適用於院方僱員的藥典與普通科門診部的藥典有所不同。不過，藥劑師這樣做，卻可能會引致投訴人不滿醫院管理局員工所得的待遇有別於其他病人。無論如何，院方顯然並沒有向投訴人清楚解釋，何以他前後兩次就診，會在配藥時受到截然不同的待遇。

6. 本署根據上述觀察所得，認為投訴人是有理由感到受屈。因此，本署認為這點投訴是成立的。

結論

7. 整體而言，本署認為這宗投訴是**部分成立**。

建議

8. 在調查這宗投訴後，本署建議醫院管理局考慮：

(a) 把廣華醫院及其他醫院普通科門診部目前以人手編製的醫療紀錄存檔系統電腦化，以便院方可以利用不同的參數資料，迅速地檢索病人的醫療紀錄；

(b) 檢討目前院方在配藥前詢問病人是否醫院管理局轄下醫院或診療所員工的做法是否恰當，因為這種做法很可能會令那些並非該局職員的病人感到不滿，認為院方對待病人未能一視同仁。醫院管理局應探討是否有其他方法，可以讓院方人員識別有關

病人是否該局職員，從而決定應該依據哪一類藥典配藥給病人；及

(c) 更詳細地向投訴人解釋何以未能為他提供該種藥物，並就此事向他致歉。

醫院管理局的回應

9. 醫院管理局雖然不認同本署某些論點，不過，卻同意有需要檢討廣華醫院的醫療紀錄管理系統，使系統的效能得以提升。然而，該局認為，系統電腦化不一定是唯一的解決方法。另一方面，該局亦同意就此事向投訴人致歉。

結語

10. 經仔細審研醫院管理局的評論後，本署並未發現有足夠的理由根據，要更改這項調查所得的結果。不過，本署亦同意，只要能有效地檢索到所需的紀錄，醫院管理局是可以考慮採用其他索引系統。

申訴專員公署
檔案編號： OCAC 1291/95
一九九六年十一月

LW/CL&EL/KT